

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN NATASHA SKIN CARE
MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Merry Agustin

201410160311035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2018**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN NATASHA SKIN CARE MALANG

yang disiapkan dan disusun oleh :

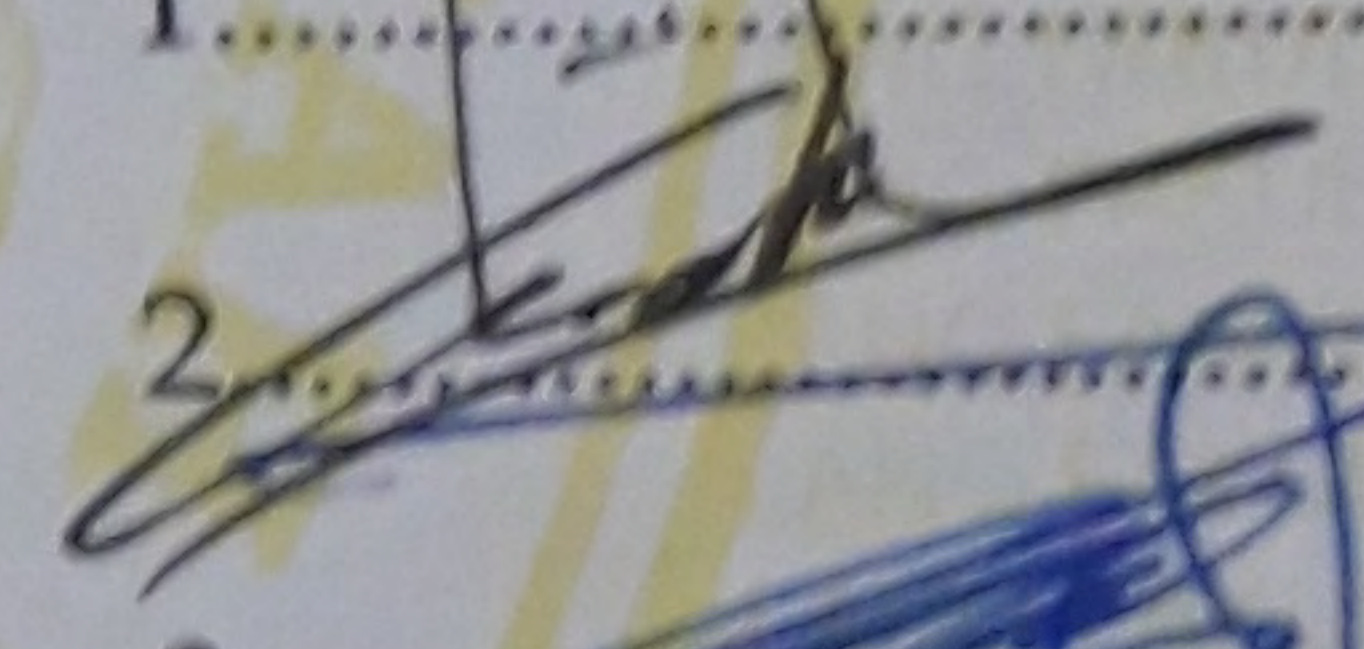
Nama : Merry Agustin
NIM : 201410160311035
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 09 April 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Malang.

Anggota Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.
Penguji II : Dr. Rahmad Wijaya, M.M.
Penguji III : Dr. Marsudi, M.M.
Penguji IV : Dr. Widayat, M.M.

1. 

2. 

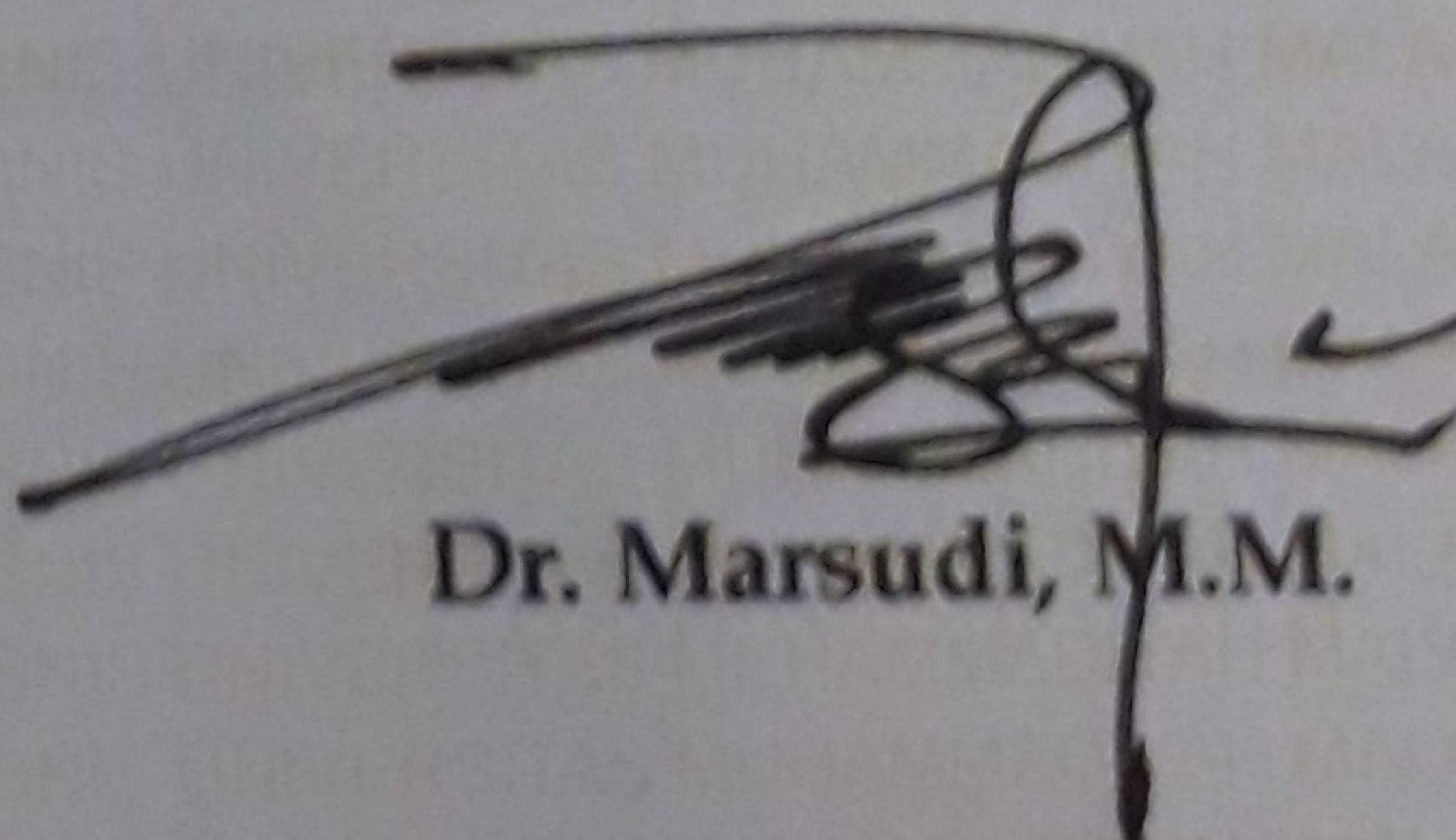
3. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Adah Zuhroh, M.M.


Dr. Marsudi, M.M.

KATA PENGANTAR

Assallamuallaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah yang telah memberikan kepada saya kemudahan dalam proses penulisan skripsi ini,serta saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak bahwa pada akhirnya penulis berhasil menuntaskan penulisan skripsi penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Natasha Skin Care Malang”.

Penulis menyadari atas segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis mendapatkan banyak saran dan ilmu yang telah diberikan oleh semua pihak yang telah bersangkutan pada proses penyusunan skripsi ini. Atas segala rasa hormat dan terima kasih, penulis ucapan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang luas atas segala anugrah-Nya. Sungguh Maha Besar atas Kekuasaan- Mu.
2. Dr. Fauzan M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Idah Zuhroh, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dr Widayat., M.M selaku pembimbing I dan Dr. Marsudi, M.M selaku pembimbing II yang dengan ikhlas telah banyak membantu, membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan penelitian ini.
5. Bapak / Ibu Dosen Manajemen yang telah membagi dan memberikan pengetahuan yang lebih selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun do'a nya dan terus mendukung proses penelitian ini dengan tulus sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Spesial untuk Ahmad Yassin S.P yang selalu memberikan semangat maupun doanya dengan tulus sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat Sejati saya Eka Fitriani, Anisa Wahyu Dyasti, dan Nurfadhillah Khairani, sampai ketemu dikesuksesan kita di masa depan.

9. Teman-teman Manajemen 2014 A yang memberikan motivasi dalam penyusunan penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulisan sangat menyadari bahwa kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT, Maka penulisan ini tentu jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mohon kritik dan saran dari para pembimbing dan penguji untuk menuju kesempurnaa manusia. Demikian penulisan skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi khasanah ilmu pengetahuan dan diri penulis sendiri.

Malang, Maret 2018

Penulis,

Merry Agustin

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI.....	i
ABSTRACTION	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Kajian Pustaka	11
1. Loyalitas Pelanggan	11
2. Kualitas Pelayanan	15
3. Kepuasan Pelanggan	18
C. Kerangka pikir	22
D. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Lokasi penelitian.....	26
B. Jenis Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	26
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Sampel	28
E. Jenis dan Sumber Data	30
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Uji Instrumen penelitian	31
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas	32

H. Teknik Analisis Data.....	33
I. Analisis regresi berganda dengan mediasi	34
J. Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Responden.....	36
B. Karakteristik Responden.....	36
1. Pengelompokkan Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	37
2. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia	38
3. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	38
4. Responden Pekerjaan / Status	39
5. Pengelompokkan Responden Berdasarkan pendapatan perbulan	40
C. Uji Instrumen.....	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	42
D. Uji Asumsi Klasik	43
1. Uji Normalitas	43
2. Uji Multikolineritas	43
3. Uji Heteroskedastisitas	44
E. Analisis Regresi Berganda Mediasi.....	44
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ..	45
2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	46
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan...	46
F. Hasil Pengujian Hipotesis.....	48
1. Uji t	48
2. Uji Mediasi.....	51
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
1. Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan	52
2. Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	53
3. Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	53
4. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	

Melalui Kepuasan Pelanggan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	22
Gambar 4.1 Uji Sobel Test.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Uji Validitas

Lampiran 3 Reliability

Lampiran 4 Regresi dengan Mediasi (2 Model)

Lampiran 5 uji Sobel

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto Reza Rifky. 2014. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dimediasi kepuasan konsumen pada PT.JNE Surabaya". *Jurnal ilmu dan Riset Akuntansi*, Vol.3, No 10.
- Apriliani dan Edward.2014." Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Klinik Kecantikan Rumah Cantik Alamanda Krian".*Jurnal Pendidikan Ekonomi*,Vol 2 No 2
- Arianti.2017."Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Salon Seven O'three Hair Studio & Day Spa Bontang. *Journal Administrasi Bisnis*, 5 (4): 1435-1446
- Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bitebrands.2016."10 Klinik Kecantikan populer di Indonesia untuk perawat wajah dan kulit"<http://www.bitebrands.co/klinik-kecantikan-populer-terbaik-indonesia.html>. (diakses pada tanggal 27 November 2017).
- Dennisa dan Santoso. 2016. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Interveningpada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang". *journal of management* Volume 5, Nomor 3, hlm 1-13.
- Durianto, Darmadi., Sugiarto &Sitinjak., 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Ghozali, Imam.2013." Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS". Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Imam.2009." Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS". Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran: Principles Of Marketing 7C*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler & Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Indeks-aparentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa.Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Majalah Marketing dan Frontier Consulting Group. <http://www.topbrandaward.com>)) (Diakses 28 November 2017)

Majalah SWA dan Frontier Consulting Group. <http://www.icsa-indo.com/>. Diakses pada tanggal 28 November 2017)

Nurmalasari Rischa.2013.”Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan klinik kecantikan Profira di Surabaya.Jurnal Manajemen.Vol 2 No.1

Panjaitan. E. Januar.2016.” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D, Bandung, Alfabeta

Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar.Jakarta : PT.Rineka Cipta.

Tjiptono Fandy & Anastasia Diana.2003. *Total Quality Management*. Penerbit Andi Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Andi: Yogyakarta.

Tjiptono Fandy & Gregourius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.

Wahyuni,Stevan dan Dahren.2017”Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Kecantikan Rin Salon Di Kota Padang”.Jurnal Pendidikan Ekonom

Widayat. 2004. Metode Penelitian Pemasaran (*Aplikasi Software SPSS*). Malang: UMM Press

Yohana Putri.2017.”Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Pelanggan Medin Beauty Surabaya.Jurnal Ilmu Manajemen Volume 5 Nomor 3